

Ügyiratszám: EBH-HJF-380-11/2020.

Védett tulajdonság: fogyatékoság

Terület: szolgáltatás

Diszkrimináció kérelem szerinti fajtája: közvetlen hátrányos megkülönböztetés

Jogsértést megállapító határozat

A kérelmező a társadalmi részvétel akadályozottságát eredményező betegségekben szenved, ezért a rosszulleteket előre jelző segítő kutyát használ. Kérelmében azt sérelmezte, hogy a bepanaszolt áruházlánc üzleteiben rendszeresen felszólítja a biztonsági személyzet, hogy kutyával nem mehet be az üzletbe. Ilyenkor általában egy kellemetlen párbeszéd kezdődik és a kérelmező csak hosszas érvelés után kezdheti meg a vásárlást. A probléma gyakran abból adódik, hogy a kiképző szervezet nevéből, amely a kutya hámján fel van tüntetve, arra következtet a biztonsági személyzet, hogy vakvezető kutyáról van szó, miközben a kérelmező nem látássérült. A kérelmező több ilyen konkrét esetet részletezett kérelmében.

Az áruházláncot üzemeltető cég az eljárásban azzal védekezett, hogy a segítő kutyát alkalmazó személy feladata igazolni, hogy a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet alapján jogosult a segítő kutyával belépni az élelmiszerüzletbe, ahova egyébként kutyát tilos bevinni, a biztonsági szolgálat pedig a jogosultság ellenőrzésére tesz fel kérdést. A kérelmező minden alkalommal vásárolhatott az áruházlánc üzleteiben, a biztonsági szolgálat utólag nem rekonstruálható kommunikációjával kapcsolatosan mindig elnézést kértek tőle. A biztonsági őrök a cég szerint minden szükséges tájékoztatást megkaptak annak érdekében, hogy a segítő kutyát használó vásárlók jogosultságuk igazolását követően a kutyával együtt vásárolhassanak, melynek alátámasztására a cég dokumentumokat csatolt.

A hatóság az ügyben tárgyalást tartott, melyen meghallgatta az egyik biztonsági ört, aki a segítő kutyával kapcsolatosan szóváltásba keveredett a kérelmezővel. A biztonsági őr a tárgyaláson elmondta, hogy odament az előtérben várakozó kérelmezőhöz és azt mondta neki, hogy nem mehet be a kutyával, mert nem mozgássérült. Ezt vita követte kettejük között a kérelmező jogosultságát illetően, végül az üzletvezető segítségével rendeződött a helyzet.

A hatóság határozatában megállapította, hogy a biztonsági őr tanúvallomásából arra lehetett következtetni, hogy nem volt tisztában azzal, hogy segítő kutya alkalmazására nem csupán a mozgáskorlátozott és a vak személyeknek van lehetősége. Az élelmiszerület üzemeltetője ellenőrizheti a jogosultságot, azonban, ha az állat rendelkezik megkülönböztető jelzéssel, a gazdája pedig igazolja a jogosultságát, nincs ok a szolgáltató részéről a belépés akadályozására, a jogosultság megkérdőjelezésére azon az alapon, hogy az adott személy fogyatékosága nem szembetűnő. A jogosultság ellenőrzése nem sértheti az emberi méltóságot, amihez az is szükséges, hogy kiszámítható, világosan kommunikált legyen. A meghallgatott biztonsági őr azonban nem kért a kérelmezőtől jogosultságot igazoló iratot és nem volt hajlandó meggyőződni arról sem, hogy az eb rendelkezett-e a megfelelő jelzéssel. A jogosultság igazolására felhívásnak nem tekinthető az, ha a biztonsági őr kijelenti, hogy a kérelmező nem mehet be, mert nem mozgássérült. A bepanaszolt cég által bemutatott dokumentumok továbbá nem voltak egyértelműek a tekintetben, hogy mit, milyen iratot kell a jogosultság igazolásához ellenőrizni a biztonsági őröknek. Mindebből a hatóság azt a következtetést vont le, hogy a bepanaszolt cég nem dolgozott ki olyan kiszámítható és világosan kommunikált gyakorlatot, amely lehetővé teszi, hogy a segítő kutyát használó fogyatékos személyek indokolatlan fennakadás nélkül, a többi vásárlóhoz hasonlóan vehessék igénybe a szolgáltatást.

A hatóság megállapította, hogy a bepanaszolt cég a kérelmezővel szemben, fogyatékoságával összefüggésben megsértette az egyenlő bánásmód követelményét és megtiltotta a jogsértő magatartás jövőbeni tanúsítását.

2020. novemberi döntés